

Kokkuvõte uuringust avalike teenistujate asjatundlikkuse, usaldusväarsuse ja teenindusvalmiduse kohta 2007. aastal

Lühikokkuvõte

Avaliku teenistuse arendamisel on Riigikantselei seadnud strateegiliseks eesmärgiks tõsta ametnike asjatundlikkust, usaldusväarsust ja pühendumust, sest vaid kõrge professionaalsuse, pühendumuse ja usaldusega ametnikud saavad tagada hea riigivalitsemise ja tõsta kõigi Eesti elanike heaolu.

Alates 2005. aastast viiakse igal aastal läbi küsitlus, et saada teada Eesti elanike arvamus avalike teenistujate asjatundlikkusest, usaldusväarsusest ja teenindusvalmidusest. Alates 2006. aastast hinnatakse ametnike pühendumust avaliku teenistuse sisese uuringu põhjal.

Ametnike asjatundlikkusega on 2007. aastal rahul pooled Eesti elanikud. Võrreldes eelmise aastaga on toimunud 5-protsendipunktiline langus.

Ametnike usaldusväarsust hindab positiivselt kolmandik elanikkonnast, mis on 17 protsendipunkti vähem, kui aasta tagasi.

Ametnike teenindusvalmidus ja -oskus on jätkuvalt kõrge – sarnaselt eelmise aastaga on kaks kolmandikku elanikkonnast on rahul ametnike abivalmiduse ja viisakusega elanike küsimustele vastamisel ning otsuste selgitamisel ja põhjendamisel.

Ametnike pühendumuse näitaja on käesoleval aastal 49 punkti, mis on kolm punkti kõrgem kui 2006. aastal (46). Ametnike pühendumus jääb siiski alla 2004. a sügisel uuringufirma Emor poolt läbi viidud üle-Eestilise võrdlusuuringu tulemuste kohaselt Eesti kõigi töötajate keskmisele pühendumusele (55) ja avaliku sektori töötajate (mis hõlmab lisaks avalikule teenistusele ka haridus- ja meditsiinivaldkonna töötajaid) keskmisele pühendumusele (61).¹

Ametnike asjatundlikkus

49% elanikest leiab, et ametnikud on asjatundlikud – nad tegutsevad professionaalselt ja tulemuslikult.

Keskmisest kõrgemalt hindavad ametnike asjatundlikkust inimesed, kes on suhelnud viimasel nädalal (59% elanikest), võrreldes nendega, kellel jääb vahetu suhtlus ametnikuga kaugemale kui kuu aega (46%).

15–24-aastased elanikud on rohkem rahul ametnike professionaalsusega (62%) kui teised vanusegrupid (45–48%).

Kõrgema sissetulekuga ehk üle 5000 kroonise pereliikme sissetulekuga inimeste hinnang ametnike asjatundlikkusele on mõnevõrra positiivsem (54%) alla 3000 kroonise sissetulekuga inimeste hinnangust (40%).

Eestlased hindavad ametnike asjatundlikkust kõrgemalt (54%) kui muust rahvusest Eesti elanikud (40%).

¹ Avaliku teenistuse 2006. a ja 2007. a pühendumuse uuringu tulemused on avaldatud veebilehel <http://www.avalikteenistus.ee>.

Ametnike usaldusväärsus

30% elanikest leiab, et ametnikud on usaldusväärsed – nad tegutsevad ausalt, erapooletult ja läbipaistvalt.

Ametnike usaldusväärsus on märkimisväärselt kõrgem nende vastajate hulgas, kes on suhelnud ametnikega viimasel nädalal (43%), võrreldes nendega, kelle suhtlus jääb kuu või aasta piiresse (26–29%).

Kõrgem usaldus ametnike suhtes on kõrgharidusega elanikel (39%), võrreldes keskhariduse või põhiharidusega vastajatega (27–31%) .

Noored (15–24-aastased) usaldavad ametnikke tunduvalt rohkem (38%) kui 35–49-aastased elanikud (25%).

Eestlased hindavad ametnike usaldusväärst veidi kõrgemalt (32%) kui muust rahvusest elanikud (26%).

Elektrooniliselt ja silmast-silma kohtumisena ametnikega suhelnud elanike (vastavalt 39% ja 32%) usaldus ametnike suhtes on kõrgem telefoni teel ametnikega suhelnud elanike omast (25%).

Ametnike abivalmidus ja viisakus

63% elanikest leiab, et ametnikud kohtlevad elanikke abivalmiduse ja viisakusega – nad vastavad küsimustele arusaadavalt ja põhjendavad otsuseid.

Tartu piirkonnas elavad inimesed hindavad ametnike abivalmidust tunduvalt kõrgemalt (71%) kui Lääne-Eestis elavad inimesed (55%).

Kõrgelt hindavad ametnike abivalmidust maa-asulates elavad inimesed (67%), võrreldes linnaelanikega (58%).

Ametnike abivalmidust hindavad kõrgemalt 15–24-aastased elanikud (66%), madalamalt 65–74-aastased elanikud (57%).

Silmast-silma toimunud kohtumise puhul on hinnang ametnike abivalmidusele kõrgem (66%) kui telefoni teel toimunud suhtluse puhul (56%).

Järeldused

Võrreldes kahe eelmise aastaga on elanike rahulolu ametnike asjatundlikkuse, usaldusväärse ja abivalmidusega märgatavalt langenud. 2005. aastal oli rahulolu ametnike asjatundlikkusega 67%, usaldusväärsega 60% ning abivalmiduse ja viisakusega 73%. 2006. aastal oli rahulolu ametnike asjatundlikkusega 54%, usaldusväärsega 47% ning abivalmiduse ja viisakusega 65%.

Ametnike asjatundlikkusele antud hinnangutes peegelduvad tõenäoliselt Eesti elanike jätkuvalt kõrged ootused ja nõudlikkus ametnike erialasele ja ametialasele professionaalsusele.

Ametnike usaldusväarsuse näitajat analüüsid, mis on samal ajal tihedalt seotud asjatundlikkuse näitajaga, võib järeldada, et kuna uuringu andmetel jääb kahel kolmandikul ametnikest viimane kokkupuude ametnikega kaugemale kui kuu aega või seda üldse ei mäletata, on elanikud oma hinnangu andnud suures osas meedias kajastatule tuginedes. Uuringulainete ajal ilmus nii üleriikliku kui ka kohaliku levikuga ajalehtedes ning raadio- ja telesaadetes mitmeid lugusid, milles käsitleti ametnike (ja poliitikute) võimalikke seaduserikkumisi. Kuigi nimetatud sündmused ei kajasta ametnikkonna igapäevast tegevust ja käitumist tervikuna, mõjutavad need üldist suhtumist avalikku teenistusse. Samas võib pidada väga positiivseks, et avalik teenistus ise (Justiitsministeerium, Prokuratuur, Politseiamet, Kaitsepolitseiamet ja teised ametiasutused) teeb avaliku sektori (ja erasektori) väärkäitumise ennetamiseks ja avastamiseks süsteemselt tööd. See võimaldab ametnikel täiel määral pühenduda avaliku huvi teenimisele ning elanikel selles järk-järgult rohkem veenduda.

Analoogsed uuringud teistes riikides annavad kinnitust, et usaldus avaliku teenistuse vastu on reeglina madalam (alla 50%) kui konkreetse avalikku võimu teostava institutsiooni, nt piirivalve või politsei vastu (50–80%). Teadlased on jõudnud järeldusele, et kodanikud suhtuvad olemuslikult kaunis küüniliselt ja umbusaldavalt abstraktsesse “valitsemisse”, kuid samas on suhteliselt rahul paljude konkreetsete avalike teenustega, mida riik või kohalik omavalitsus neile pakub. Näiteks Saksamaal on elanike usalduse määr avalikku teenistusse 38,7%, kuid politseisse 73,6%, Hollandis on need näitajad vastavalt 37,5% ja 63,6%.²

Eestis läbi viidud institutsioonide usaldusväarsuse uuringute tulemused võrrelduna avaliku teenistuse kui terviku usaldusväarsuse uuringute tulemustega kinnitavad rahvusvaheliste uurimistulemuste järeldusi. Näiteks 2007. aastal Riigikohtu tellimusel Faktum&Ariko poolt läbi viidud uuringu põhjal on Eesti elanike usaldus politsei vastu 69%.³

Ametnike asjatundlikkuse ja usaldusväarsuse küsitluse viis Riigikantselei tellimusel läbi AS Emor 13.–15. novembril ja 27.–29. novembril 2007, küsitledes telefoniintervjuude käigus 1000 Eesti elanikku vanuses 15–74 aastat. Intervjuud viidi läbi 30 küsitluskohaga keskusjuhavaliku meetodil. Intervjuu käiku ja valimi proportsioone kontrollis spetsiaalne tarkvara. 30% valimist moodustasid inimesed, kes on kättesaadavad ainult mobiiltelefoni teel. Valitud küsitlusmeetodist tulenev võimalik viga usaldusnivool 95% on +/- 3,1%. Uuring maksis 25 606 krooni.

Lisateave: Airi Alakivi, Riigikantselei avaliku teenistuse osakonna juhataja, tel 693 5453, e-post Airi.Alakivi@riigikantselei.ee, veebileht www.riigikantselei.ee/avalikteenistus.

² C. Pollitt, G. Bouckaert. *Public Management Reform*. 2004. Lk 132, 153.

³ Elanike õigusteadvust käsitleva uuringu tulemused on avaldatud Riigikohtu veebilehel http://www.riigikohus.ee/vfs/600/uuring_2007_oigusteadvus.pdf.